

**KUALITAS PELAYANAN *HOUSEKEEPING* DEPARTMENT
DI MONA PLAZA HOTEL PEKANBARU**

By : Mahezda Lilis
Consellor I : Endang Sutrisna
Consellor II : Andi M Rifiyan Arief
Email : Mahezda_lilis@yahoo.com
Contact Person : 085274832433

ABSTRACT

This research was conducted at the Mona Plaza Hotel Pekanbaru . This study aims to determine the quality of service of employees Housekeeping Department at Mona Plaza Hotel Pekanbaru . This study aims at a) . To determine the response to a given service employees Housekeeping Department at Mona Plaza Hotel Pekanbaru . b) . To find any efforts by the company to improve the quality of care Housekeeping Department at Mona Plaza Hotel Pekanbaru .

The samples used in this study was 100 respondents (people) . This study uses Statiscal Descriptive analysis is a technique that describes in detail the issues, based on the data obtained from the questionnaire , and the data obtained will be analyzed to determine the percentage of respondents .

The method used in this research is descriptive qualitative , ie by grouping the data compiled in such a way , then connects with theories relating to the problems faced by the organization so that it can be concluded .

Boundary problem in this study , the authors only discuss about Quality Housekeeping Services Department provided to guests and any efforts by the company to improve the quality of care Housekeeping Department at Mona Plaza Hotel Pekanbaru . outside of the authors do not discuss this aspect.

Identifications of this research is how the quality of housekeeping services at Mona Plaza Hotel Pekanbaru ? and any efforts by the company in an effort to improve the quality of housekeeping services at Mona Plaza Hotel Pekanbaru .

Keywords : Reliability, Responsiveness , Assurance , Empathy and Tangibles .

PENDAHULUAN

Usaha pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata. Salah satu penunjang industri kepariwisataan adalah industri perhotelan. Industri perhotelan sebagai komponen penting yang turut menentukan keberhasilan pembangunan disektor pariwisata ini, khususnya dalam hal peningkatan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang memadai. Menurut peraturan yang dituangkan dalam surat keputusan Menparpostel Surat Keputusan No. KM 37/PW.340/MPPT-86 Sulastiyono (1999: 4), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman serta jasa penunjang lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial. Yang dimaksud dengan pengertian akomodasi adalah wahana yang menyediakan pelayanan jasa penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya.

Mona Plaza Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel berbintang dua (**) yang terdapat di kota Pekanbaru. Mona Plaza Hotel memiliki berbagai fasilitas sebagai penunjang kegiatan operasional, diantaranya adalah fasilitas kamar (*AC Split, Mini bar, TV, telephone directory*), kamar mandi menggunakan *shower* air panas dan dingin, *free wifi*, dan *mineral water*), dan fasilitas tempat makanan dan minuman. Diantara fasilitas tersebut, yang merupakan sarana yang paling penting adalah fasilitas kamar, karena kegiatan utama sebuah hotel adalah menjual kamar kepada tamu.

Salah satu alasan penulis mengambil Hotel Mona sebagai tempat penelitian yaitu selain dekat dengan kampus peneliti, juga hemat waktu dan biaya serta manajemen Hotel Mona tidak mempersulit Penulis dalam pengambilan data. Dan alasan memilih *Housekeeping* sebagai *Department* yang akan diteliti, yaitu selain minat dan kemampuan penulis miliki, pada waktu *on the job training* penulis ditempatkan di *department Housekeeping*. Jadi, sedikit banyak penulis mengetahui sedikit lebih dalam tentang *Department Housekeeping*. Maka dari itu penulis tertarik meneliti *Department Housekeeping* sebagai objek yang akan diteliti. Dan alasan penulis mengambil Kualitas Pelayanan, dikarenakan Hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, salah satu fenomena yang sering terjadi di dunia perhotelan yaitu mengenai tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, ketika pelayanan yang diberikan kepada tamu itu cukup memuaskan, makan kebahagiaan dan kesenanganlah yang akan dirasakan oleh tamu. dan begitu juga sebaliknya. maka dari itu

penulis lebih tertarik untuk meneliti mengenai kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan tamu.

Jumlah Kamar Terjual (*Room Revenue*) selama tiga tahun terakhir di Mona Plaza Hotel Pekanbaru

NO	Bulan	Tahun					
		2011		2012		2013	
		JUMLAH KAMAR TERJUAL	JUMLAH TAMU	JUMLAH KAMAR TERJUAL	JUMLAH TAMU	JUMLAH KAMAR TERJUAL	JUMLAH TAMU
1	Januari	946	1.766	761	1.614	808	1.772
2	Februari	728	1.364	735	1.483	542	1.162
3	Maret	869	1.632	743	1.553	841	2.266
4	April	1.450	3.727	1.462	3.148	1.041	2.551
5	Mei	1.547	3.442	1.631	3.847	2.157	5.455
6	Juni	1.583	3.748	1.580	4.087	2.234	5.700
7	Juli	1.497	3.757	2.189	6.824	2.015	6.413
8	Agustus	1.196	3.134	514	2.003	1.164	3.859
9	September	1.184	3.314	1.287	3.591	1.435	3.611
10	Oktober	1.820	4.834	1.788	4.961	1.295	2.641
11	November	991	2.261	2.098	7.428	1.277	3.552
12	Desember	1.077	2.586	1.088	2.865	1.249	2.904
Total		14.888	35.565	15.876	43.404	16.058	41.886

Sumber: Front Office Department Mona Plaza Hotel Pekanbaru, 2013

Dari tabel diatas, dapat dilihat bahwa jumlah kamar yang terjual di Mona Plaza Hotel Pekanbaru masih bersifat *Fluktuatif* (naik turun). Penurunan penjualan tersebut dapat dilihat pada tahun 2011 dibulan November yaitu hanya 991 kamar yang terjual, serta pada tahun 2012 dibulan Agustus yaitu hanya 514 kamar yang terjual. Hal ini menandakan bahwa pelayanan di Hotel Mona belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal bagi para tamu, khususnya pada pelayanan dikamar selama tamu tersebut menginap.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Manajemen Pelayanan

Ada berbagai macam definisi manajemen, misalnya Manullang (1985: 17) mendefinisikan manajemen sebagai:

“Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.”

Sementara itu Gibson, Donnelly & Ivancevich (1996: 4) mendefinisikan manajemen sebagai:

“Suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri”

Sama halnya dengan definisi manajemen, definisi pelayanan juga sangat banyak. Definisi yang sederhana diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby (1997: 448): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang lebih rinci diberikan sebagaimana dikutip dibawah ini:

2. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Gronross yang dikutip oleh Ratmino & Winarsih (2009:2) tentang definisi pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pengunjung.

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang kompleks, oleh *James A. Fitzsimmons* dan *Mona J. Fitzsimmons* (Dalam buku Agus Sulastyono, 1999:35). Dijelaskan bahwa tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya, yaitu:

- a. *Reliability* (Reliabilitas), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- b. *Responsiveness* (Responsif), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- c. *Assurance* (Kepastian/Jaminan), adalah pengetahuan dan kesopan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *Assurance* memiliki ciri-ciri: kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu.
- d. *Empathy* (Empati), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *Empathy* ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.

- e. *Tanggibles* (Bukti Fisik), yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu: penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.

METODOLOGI PENELITIAN

Tehnik analisa yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan Kualitatif. Sedangkan tipe penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan tipe Kualitatif Deskriptif , yaitu dengan cara mengelompokkan data yang disusun sedemikian rupa, kemudian menghubungkan dengan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi oleh organisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi langsung kelapangan, kuesioner, wawancara dengan pihak manajemen hotel mona dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Singkat Perusahaan

Nama Mona Plaza Hotel diambil dari nama pemiliknya Hotel yaitu Haji Mohammad Nazir seorang pengusaha asal sumatra barat yang telah lama bermukim dipekanbaru.

Maka dilihat dari perkembangan kota dan jumlah penduduk kota yang terus bertambah dan lokasi yang terletak di Jl. HR. Soebrantas Km 12,5 (Jl, Raya Bangkinang) tepatnya di depan kampus Universitas Riau. Simpang Panam, Kecamatan Tampan. Dan ada beberapa titik komersial dari perkembangan kota yang ada seperti lokasi Universitas Riau (UNRI), pusat komersial (pusat grosir, mall, warehouse) terminal luar kota dan akses dari jalur lingkaran barat (simpang baru, kubang).

2. Identitas Responden

a. Kelompok berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	79	76%
2	Perempuan	21	21%
Total		100	100%

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih dominan kepada laki-laki, terdapat 79 Responden (79%) laki-laki dan terdapat 21 Responden (21%) Perempuan. Dari tabel tersebut dapat dilihat perbandingan antara laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan dimana mayoritas responden adalah laki-laki.

b. Kelompok berdasarkan usia

No	Umur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	11 - 20 Tahun	5	5 %
2	21 – 30 Tahun	33	33 %
3	31 – 40 Tahun	48	48 %
4	> 41 Tahun	14	14 %
Total		100	100 %

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini, tamu yang berusia 31 – 40 tahun berjumlah 48 responden dengan persentase 48 %, yang berusia 21 – 30 tahun yaitu berjumlah 33 responden dengan persentase 33 %, yang berusia > 41 tahun memiliki 14 responden dengan persentase 14 %, sementara yang memiliki usia 11 - 20 tahun yaitu hanya 5 responden dengan tingkat persentase 5 %. Jadi pada umumnya ini menunjukkan bahwa tamu yang menjadi responden dalam penelitian ini pada umumnya berusia 31 – 40 tahun dan diikuti dengan responden yang memiliki usia 21 – 30 tahun.

c. Kelompok berdasarkan jenis pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	9	9%
2	Wiraswasta	17	17%
3	Peg. Swasta	34	34%
4	PNS	28	28%
5	Lainya	12	12%
Total		100	100%

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang menginap di Hotel Mona bekerja sebagai Pegawai Swasta sebesar 34%, sedangkan yang bekerja sebagai Pegawai Negeri (PNS) sebanyak 28%. Kemudian yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 17% dan Mahasiswa sebanyak 9% kemudian untuk yang lainnya sebanyak 12%.

Jadi responden yang kebanyakan berkunjung dihotel mona ialah kalangan pegawai swasta. ini dikarenakan mereka sering mengadakan rapat pertemuan, meeting perusahaan ataupun seminar-seminar lainnya yang diadakan oleh perusahaan mereka.

3. Kualitas Pelayanan *Housekeeping* Di Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

a. *Reliability*

- Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai faktor *Reliability*.

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Memberikan informasi yang benar	*18 **(90)	*49 **(196)	*31 **(93)	*2 **(4)	*0	383
2	Memberikan pelayanan yang akurat	*19 **(95)	*47 **(188)	*31 **(93)	*2 **(6)	*0	382
3	Solusi penanganan keluhan tamu	*7 **(35)	*25 **(100)	*51 **(153)	*17 **(34)	*0	322
4	Ketepatan waktu saat memberikan pelayanan	*5 **(25)	*31 **(124)	*49 **(147)	*15 **(30)	*0	326
5	Kesediaan dalam memberikan layanan dengan sungguh-sungguh	*20 **(100)	*52 **(208)	*26 **(78)	*2 **(4)	*0	390
Rata-rata		345	816	564	78	0	1803
Persentase		19.14	45.26	31.28	4.32	0	100
Kategori							Baik

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Keterangan:

*frekuensi

**Skor

Dari hasil Tabel Rekapitulasi penilaian di atas pada dimensi *Reliability* memperoleh total skor 1803, dengan demikian *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu, dikatakan Baik. karena Karyawan *Housekeeping* Hotel Mona rata-rata sudah memberikan pelayanan secara tepat dan benar kepada tamu serta memberikan pelayanan yang sudah dijanjikan kepada tamu

b. Responsiveness

- Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai faktor *Responsiveness*.

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Cepat tanggap memberikan pelayanan kepada tamu	*8 **(40)	*32 **(128)	*48 **(144)	*12 **(24)	*0	336
2	Cepat tanggap menangani kebutuhan tamu	*5 **(25)	*31 **(124)	*43 **(129)	*18 **(36)	*3 **(3)	317
3	Cepat tanggap menanggapi keluhan tamu	*0	*21 **(84)	*61 **(183)	*15 **(30)	*3 **(3)	300
4	Cepat tanggap membantu tamu	*17 **(85)	*45 **(180)	*31 **(93)	*7 **(14)	*0	372
5	Cepat tanggap memberikan informasi	*15 **(75)	*45 **(180)	*33 **(99)	*7 **(14)	*0	368
Rata-rata		225	696	648	118	6	1693
Persentase		13.30	41.12	38.27	6.96	0.35	100
Kategori						Cukup Baik	

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Keterangan:

*frekuensi

**Skor

Dari Hasil Tabel Rekapitulasi penilaian di atas pada dimensi *Responsiveness* memperoleh total skor 1693, dengan demikian *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu, dikatakan Cukup Baik. karena responden beranggapan bahwa karyawan *Housekeeping* masih agak lambat dalam memberikan pelayanan ke tamu. dan responden merasa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.

c. *Assurance*

- Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai faktor *Assurance*.

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Cepat tanggap memberikan pelayanan kepada tamu	*8 **(40)	*32 **(128)	*48 **(144)	*12 **(24)	*0	336
2	Cepat tanggap menangani kebutuhan tamu	*5 **(25)	*31 **(124)	*43 **(129)	*18 **(36)	*3 **(3)	317
3	Cepat tanggap menanggapi keluhan tamu	*0	*21 **(84)	*61 **(183)	*15 **(30)	*3 **(3)	300
4	Cepat tanggap membantu tamu	*17 **(85)	*45 **(180)	*31 **(93)	*7 **(14)	*0	372
5	Cepat tanggap memberikan informasi	*15 **(75)	*45 **(180)	*33 **(99)	*7 **(14)	*0	368
Rata-rata		225	696	648	118	6	1693
Persentase		13.30	41.12	38.27	6.96	0.35	100
Kategori						Cukup Baik	

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Keterangan:

*frekuensi

**Skor

Dari Hasil Tabel Rekapitulasi penilaian di atas pada dimensi *Responsiveness* memperoleh total skor 1693, dengan demikian *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan layanan yang tepat waktu, dikatakan Cukup Baik. karena responden beranggapan bahwa karyawan *Housekeeping* masih agak lambat dalam memberikan pelayanan ke tamu. dan responden merasa pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal.

d. *Emphaty*

- Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai faktor *Emphaty*.

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Perhatian pribadi yang diberikan karyawan ketamu.	*11 **(55)	*27 **(108)	*43 **(129)	*19 **(38)	*0	330
2	Kesediaan karyawan dalam memenuhi keinginan tamu.	*7 **(35)	*14 **(56)	*58 **(174)	*21 **(42)	*0	307
3	Kepedulian karyawan terhadap keluhan tamu.	*0	*24 **(96)	*47 **(141)	*29 **(58)	*0	295
4	Mengutamakan kepentingan tamu.	*6 **(30)	*31 **(124)	*52 **(156)	*11 **(22)	*0	332
5	Memahami kebutuhan tamu.	*8 **(40)	*31 **(124)	*45 **(135)	*16 **(32)	*0	331
Rata-rata		160	508	735	192	0	1595
Persentase		10.03	31.85	46.08	12.04	0	100
Kategori						Cukup Baik	

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Keterangan:

*frekuensi

**Skor

Dari Hasil Tabel Rekapitulasi penilaian di atas pada dimensi *Emphaty* memperoleh total skor 1595, dengan demikian *Emphaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian individu tamu secara khusus, dikatakan Cukup Baik. karena responden merasa masih ada sebagian karyawan yang enggan memberikan perhatian pribadi berupa pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa kurang diperhatikan ketika tamu membutuhkan sesuatu.

e. *Tangibles*

- Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai faktor *Tangibles*.

No	Indikator	Kriteria Jawaban					Jumlah
		SB	B	CB	KB	TB	
1	Kondisi ruang kamar hotel.	*4 **(20)	*29 **(116)	*50 **(150)	*17 **(34)	*0	320
2	Kondisi amanditas/peralatan yang ada didalam kamar.	*0	*28 **(112)	*47 **(141)	*21 **(42)	*4 **(4)	299
3	Kondisi tempat tidur tamu.	*0	*22 **(88)	*40 **(120)	*29 **(58)	*9 **(9)	275
4	Penampilan karyawan <i>Housekeeping</i> .	*0	*65 **(260)	*33 **(99)	2 (4)	*0	363
5	Kebersihan lingkungan Hotel.	*0	*38 **(152)	*59 **(177)	*3 (6)	*0	335
Rata-rata		20	728	682	144	13	1592
Persentase		1.26	45.73	43.15	9.04	0.82	100
Kategori						Cukup Baik	

Sumber: Penelitian Lapangan, 2013

Keterangan:

*frekuensi

**Skor

Dari Hasil Tabel Rekapitulasi penilaian di atas pada dimensi *Tangibles* memperoleh total skor 1592, dengan demikian *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu merupakan penilaian pelayanan berupa fasilitas fisik bangunan, peralatan, dan penampilan karyawan. dikatakan Cukup Baik. karena responden masih merasa jika peralatan ataupun bentuk bangunan hotel masih terlihat kurang menarik dan masih perlu pembinaan atas fasilitas-fasilitas yang ada agar terlihat lebih baik lagi.

f. Rekapitulasi tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan *Housekeeping* di Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

Sub-Variabel	Indikator	Skor	Hasil
<i>Reliability</i>	Informasi yang benar	383	Baik
	Pelayanan yang akurat	382	
	Solusi keluhan tamu	322	
	Ketepatan memberikan layanan	326	
	Layanan sungguh-sungguh	390	
Total Skor		1803	
<i>Responsiveness</i>	Cepat tanggap memberikan pelayanan	336	Cukup Baik
	Cepat tanggap menangani kebutuhan tamu	317	
	Cepat tanggap menanggapi keluhan tamu	300	
	Cepat tanggap membantu tamu	372	
	Cepat tanggap memberikan informasi	368	
Total Skor		1693	
<i>Assurance</i>	Kemampuan berkomunikasi dengan tamu	385	Baik
	Kesopanan karyawan	388	
	Keramahan karyawan	363	
	Sikap karyawan	367	
	Kejujuran karyawan	366	
Total Skor		1869	
<i>Empathy</i>	Perhatian pribadi karyawan	330	Baik
	Kesediaan memenuhi keinginan tamu	307	
	Kepedulian terhadap keluhan tamu	295	
	Mengutamakan kepentingan tamu	332	
	Memahami kebutuhan tamu	331	
Total Skor		1595	
<i>Tangibles</i>	Kondisi kamar hotel	320	Cukup Baik
	Kondisi amanditas/peralatan di kamar	299	
	Kondisi tempat tidur hotel	275	
	Penampilan karyawan <i>Housekeeping</i>	363	
	Kebersihan lingkungan hotel	335	
Total Skor		1592	
Total Skor Penilaian Keseluruhan		8552	
Kategori		Baik	

Sumber: Penelitian lapangan, 2013

Dari tabel diatas dapat dilihat hasil Penelitian Kualitas Pelayanan *Housekeeping Department* Di Mona Plaza Hotel Pekanbaru dari lima dimensi kualitas pelayanan yang akan dinilai oleh tamu yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles*. dan diperoleh total skor 8552 yang terletak diantara 8503-10503 yaitu Baik. Dengan demikian kualitas pelayanan karyawan *Housekeeping* di Mona Plaza Hotel Pekanbaru dikatakan Baik karena sebagian besar karyawan sudah memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

karena karyawan telah diberikan pelatihan khusus dari pimpinan terkait dalam melayani tamu. namun demikian, masih dijumpai beberapa karyawan yang belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu, oleh karena itu pimpinan harus memperhatikan lagi sedapat mungkin seluruh karyawan *Housekeeping* dapat memberikan pelayanan yang Terbaik kepada tamu.

g. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh Mona Plaza Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Housekeeping*.

Dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan yang diwakili oleh HRD Mona Plaza Hotel Pekanbaru Ibu Yetti Azba, SE. diketahui bahwa hotel tersebut mengalami beberapa kendala dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan di Mona Plaza Hotel terutama pada pelayanan *Housekeeping Department*. Berikut adalah kutipan hasil wawancara dengan HRD Mona Plaza Hotel Pekanbaru:

...”Sebenarnya secara umum pelayanan yang ada di Hotel Mona ini sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi pada *Department Housekeeping* kami masih menemui beberapa kendala dalam pelayanan terhadap tamu. hal tersebut dapat dilihat dari complaint tamu yang masuk terhadap kualitas pelayanan *Housekeeping*. Supaya komplain terhadap pelayanan *Housekeeping* menurun, tentunya perlu dilakukan beberapa usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut agar lebih baik lagi. Adapun usaha-usaha yang dilakukan hotel mona untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti mengadakan pelatihan kepada karyawan, melengkapi peralatan kerja agar mendapat hasil yang maksimal, penggunaan SDM agar bisa diposisikan dengan baik dan penempatan peralatan kerja untuk menunjang operasional dalam bekerja. Akan tetapi hal tersebut masih sulit untuk dilakukan karena terdapat beberapa kendala yang menghalanginya. Seperti: hubungan yang ada pada saat ini diperusahaan masih berdasarkan harga bukan berdasarkan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk memulai suatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi, dan yang terakhir masih ada beberapa SDM yang penempatan posisinya tidak sesuai dengan keahliannya. Maka dari itu inilah masalah-masalah yang dihadapi oleh perusahaan dalam proses peningkatan kualitas pelayanan terhadap karyawan *Housekeeping*, tentu hal tersebut akan menghambat proses peningkatan kualitas kearah yang lebih Baik...” (Hasil wawancara dengan HRD Mona Plaza Hotel Pekanbaru Ibu Yetti Azba, SE pada tanggal 31 desember 2013 pukul 13.30 WIB).

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

- a. secara garis besar kualitas pelayanan *Housekeeping* di Mona Plaza Hotel Pekanbaru sudah berjalan dengan Baik. Hal tersebut dapat dilihat dari rekapitulasi tanggapan responden (tamu) terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangibles*.
- b. Mona Plaza Hotel Pekanbaru masih mengalami beberapa kendala dalam usaha-usaha mereka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada *Department Housekeeping*. Kendala-kendala tersebut adalah hubungan yang ada saat ini diperusahaan masih berdasarkan harga bukan berdasarkan kinerja, pelatihan yang diberikan masih belum cukup untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik, masih ada karyawan yang memiliki rasa takut untuk memulai suatu pekerjaan, adanya rasa puas pada diri karyawan jika memiliki prestasi, dan yang terakhir masih ada beberapa SDM yang penempatan posisinya tidak sesuai dengan keahliannya.

2. SARAN

- a. Mona Plaza Hotel Pekanbaru harus meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada, terutama pelayanan pada *Housekeeping Department*. Usaha-usaha yang harus lebih ditingkatkan lagi adalah dengan meningkatkan hubungan yang ada diperusahaan bukan berdasarkan harga melainkan berdasarkan kinerja, sering memberikan pelatihan karyawan sehubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan, menghilangkan rasa takut pada diri karyawan untuk memulai suatu pekerjaan, dan yang terakhir adalah menempatkan posisi SDM (karyawan) sesuai dengan bidang keahliannya.
- b. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian kualitas pelayanan, khususnya di usaha jasa pariwisata, agar pihak Manajemen Hotel Mona Plaza Pekanbaru dan memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal kualitas pelayanan dan untuk dapat meningkatkan daya saing.

DAFTAR PUSTAKA

Gaspersz, Vincent. 2002. *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*.

Jakarta: Gramedia.

Sulastiono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Penerbit Andi.

_____. 1996. *Kiat Menangani Keluhan Pelanggan*. Business News, Ruang
Strategis Usaha No. 317 (10 April), Th VII, pp. 1-4.

Yoeti, H.Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: ANGKASA.

Zeithaml, Valarie A, and Mary Jo Bitner. 1996. *Service Marketing*. New York.
The McGraw-Hill Companies, Inc.

_____. 1990. *Delivering Quality Service*. New York. The Free Press.

Zuliant Yamit. 2005. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Jakarta: Ekonisia.